

## Informatie over start Hulp bij het Huishouden

U hebt Hulp bij het Huishouden aangevraagd. In deze brief staat meer informatie over de start van uw hulp als u hiervoor in aanmerking komt.

Door het groot aantal aanvragen en personeelstekorten zijn de wachttijden voor de start van Hulp bij het Huishouden langer dan normaal. Samen met de zorgaanbieders doen wij er alles aan om u zo snel mogelijk de hulp te geven die u nodig hebt. We vragen hierbij ook uw begrip en bijdrage.

### Het proces

1. Tijdens het gesprek geeft u aan van welke aanbieder u hulp wilt ontvangen. Wij sturen deze aanbieder de opdracht met daarin informatie over de gewenste hulp bij het huishouden. Uw aanbieder neemt contact met u op om een startdatum af te spreken.
2. U kunt uw voorkeur voor een dag en/of tijd doorgeven. Sommige dagen en tijden zijn erg populair. Het kan gebeuren dat er geen hulp beschikbaar is op uw voorkeursmoment. De aanbieder biedt u dan twee alternatieve startmomenten aan. Bent u niet akkoord met deze alternatieven? Dan kan het langer duren voordat uw hulp start. U moet dan wachten tot uw voorkeursmoment beschikbaar is.
3. U ondertekent het ondersteuningsplan van de aanbieder. Hierin staat welke taken uw hulp doet en wanneer.
4. De hulp start op het moment dat u met de aanbieder hebt afgesproken.

### Praktische zaken

- In principe komt de hulp één keer per week, tenzij in uw indicatie staat dat de hulp meerdere keren per week moet komen om medische redenen. Wilt u zelf graag de hulp verspreid over meerdere momenten per week ontvangen? Of juist één keer per twee weken? U kunt met uw aanbieder bespreken of dit mogelijk is. De aanbieder is niet verplicht om uw wensen uit te voeren. Dat hangt af van de beschikbaarheid van uw hulp. U hebt alle benodigde schoonmaakmiddelen en hulpmiddelen (bijvoorbeeld een trapje, emmers en sponzen) in huis. De aanbieder geeft u een lijst van de artikelen die aanwezig moeten zijn. Voor het doen van de was gaat de aanbieder ervanuit dat in principe een wasmachine en droger aanwezig zijn. Kiest u zoveel mogelijk voor strijkvrije kleding: strijken wordt alleen bij uitzondering gedaan.
- De hulp mag geboden worden op maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 20.00 en op zaterdag van 08.00 tot 12.00. Is er een medische reden waarom u de hulp niet 's avonds of in het weekend kan ontvangen? Geeft u dit dan door aan de consulent tijdens het huisbezoek.
- U belt tijdig af wanneer u verhinderd bent. Zo kan uw hulp iemand anders helpen. Een spoedgeval kan altijd gebeuren. Belt u ook dan zo snel mogelijk uw hulp of aanbieder, zodat uw hulp niet voor een dichte deur staat. Belt u niet tijdig af en is er geen sprake van spoed? Dan mag de aanbieder de gemaakte kosten bij u in rekening brengen.
- Is uw hulp ziek of met vakantie? Uw aanbieder zorgt dan voor een passende oplossing. In tijden waar veel hulpen zelf ook met vakantie zijn vragen wij u met uw aanbieder mee te denken over een oplossing. Bijvoorbeeld door tijdelijk op een ander tijdstip of op een andere dag hulp te ontvangen.

- Wijzigt uw persoonlijke situatie? Hebt u meer of minder hulp nodig? Of hebt u een indicatie gekregen voor de Wet langdurige zorg? Neemt u dan contact op met de ISD Bollenstreek. Wij onderzoeken dan of uw indicatie aangepast moet worden.

## Vragen

Voor vragen kunt u met ons contact opnemen.

## Bereikbaarheid ISD Bollenstreek

Telefoon: (0800) 95 67 000 (gratis)

Website: [www.isdbollenstreek.nl](http://www.isdbollenstreek.nl)

E-mail: [info@isdbollenstreek.nl](mailto:info@isdbollenstreek.nl)

Persoonlijk: bezoek aan Voor ieder 1 van uw woonplaats. Voor de actuele openingstijden kunt u terecht op de website [www.voorieder1.nl](http://www.voorieder1.nl)